فاروق يونس*: حوار بين حلاق رجالي وخبير اقتصادي حول حماية المستهلك

الحلاق: أنا كحلاق افتح جهاز التلفزيون ليل نهار وكثيراً ما أسمع عبارة حماية المستهلك.

الخبير مقاطعاً: ماذا تسمع؟

الحلاق: والله اسمع اشياء كثيرة مثل تعرّض المواطن العراقي إلى أضرار نتيجة استهلاكه منتجات غذائية رديئة أو تناول أدوية مغشوشة أو منتهية الصلاحية، والمشكلة الأكبر مياه الشرب الملوثة وانقطاع الكهرباء – كما لا يخفى عليك.

الخبير: نعم، مطلوب توفير الحماية للمستهلك العراقي.

الحلاق: أستاذ أنا سمعت من التلفزيون أن مجلس النواب شرَّع قانون حماية المستهلك سنة ٢٠١٠ لكن ما فائدة هذا القانون؟ كل يوم يتدفق إلى السوق العراقية من مختلف المنافذ الحدودية للبلد ومن مختلف دول العالم الكثير من السلع ذات المواصفات المتدنية وبعلامات تجارية (ماركات) مجهولة؛ وأنت خير العارفين أن إغراق السوق العراقية ببضائع رديئة يعني خسائر كبيرة للاقتصاد الوطني وإضرار بصحة الناس.

الخبير: أنت على حق. إن الاجهزة الرقابية على المنتجات المستوردة ضعيفة حالياً ولا ترقى إلى مستوى المسؤولية الوطنية.

الحلاق: ظاهرة الغش ظهرت بوضوح في استيراد الحنطة المخلوطة ببرادة الحديد والغش في الشاي والفاصوليا وغيرها من السلع المستوردة.

الخبير: نعم الغش موجود في جميع أصناف السلع الاستهلاكية:
السلع الميسرة (سهلة المنال Convenience Products)
والسلع الانتقائية (سلع التسويق Shopping Products)
والسلع الخاصة (Speciality Products)

الحلاق: سؤالي: هل يكفي إصدار قانون حماية المستهلك في العراق لمنع الغش وتوفير سلامة وجودة السلع الاستهلاكية والخدمات؟

الخبير: لو نرجع إلى التاريخ نرى أن اهتمام الفلاسفة في العصور القديمة وحتى أواخر القرن التاسع عشر كان منصباً على ضرورة المنافسة الحرة والتوازن التلقائي ومبدأ اليد الخفية (ادم سمث ١٧٢٣-١٧٩٢، فيلسوف اخلاقي وعالم اقتصاد اسكتلندي مؤسس علم الاقتصاد الكلاسيكي في تلك المرحلة) وكان الاعتقاد أن البائع علاوة على تصريف منتجاته يسعى لضمان حقوق المستهلك.

الحلاق: إذن ما هي العوامل التي أدت إلى نشأة حركة حماية المستهلك؟

الخبير: أولا عدم رضا المستهلكين بسبب انعدام الأمان في العديد من المنتجات المعروضة، وعدم توفر المعلومات الكافية في السلع والخدمات المعروضة، وعدم الاهتمام بالشكاوى المقدمة من قبل المستهلكين، بل والأكثر من ذلك عدم الاهتمام برفع مستوى معيشة الفرد من الناحية النوعية.

الحلاق: أفهم من ذلك كانت حقوق المستهلك مهدورة.

الخبير: نعم كانت الأرضية التي ينطلق منها المدافعون عن حقوق المستهلك ضعيفة قبل منتصف القرن العشرين. على سبيل المثال، كان دفاعهم ضد المنتجات السيئة أو المعيبة أو ضد أساليب الدعاية المضللة أو الخادعة محدوداً.

الحلاق: متى تم تحشيد الضغوط الهادفة إلى زيادة حقوق الحماية القانونية ضد الممارسات التجارية الضارة؟

الخبير: حسب المعلومات المتوفرة، قبل نهاية الخمسينيات من القرن الماضي شرع مبدأ المسؤولية القانونية للمهنة والتي أصبح للطرف المتضرر فقط إثبات إصابته.

الحلاق: هل تقصد بالطرف المتضرر المستهلك؟

الخبير: نعم المستهلك هو كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية، أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص. أو أن المستهلك هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يسعى للحصول على السلع والخدمات لاستعماله الشخصي، أي أن ينتفع بها بدون أن تكون نية مسبقة للمضاربة أو نية للبيع أو غير ذلك.

الحلاق: يبدو أن وجود قانون لحماية المستهلك في العراق غير كافٍ؟

الخبير: أولا يجب تفعيل قانون حماية المستهلك لكن هذا القانون ليس هو القانون الوحيد لحماية المستهلك إذ يجب تفعيل الكثير من القوانين ومنها قوانين الغش والتدليس وقوانين المواصفات والسيطرة النوعية وقانون الإغراق وغيرها. ولمعلوماتك قامت الأمم المتحدة في عام ١٩٨٥ بإقرار مفهوم حقوق المستهلك الذي يضم (٨) ثمانية حقوق:

حق الأمان، وهذا الحق لا يمكن توفيره إلا من خلال وضع آلية متكاملة لمواصفات السلع. خذ على سبيل المثال لعب الأطفال وأدوات التجميل وأصباغ الشعر المعروضة في أسواقنا، ما هي مواصفاتها وأين تنتج؟

ثم **حق المعرفة**، وهو يساعد المستهلك على الاختيار السليم لشراء السلعة سواء في الغذاء والدواء والأجهزة الالكترونية. وينبغي أن تكتب المعلومات بلغتنا العربية التي يفهمها المستهلك.

حق الاختيار، بمعنى حصول المستهلك على خيارات متعددة للسلع والخدمات وعلى بدائل، مثلا الحصول على الغذاء الطبيعي الخالي من المواد المضافة والحافظة كبديل للأغذية المصنعة إذا رغب.

ثم **حق الاستماع إلى آرائه** فعن طريق وجوده في جمعية حماية المستهلك يمكنه المشاركة في اتخاذ القرارات.

ثم **حق التعويض عن الضرر والضمان** وهو من أهم حقوق المستهلك.

والحق في اكتساب المعارف والمهارات المطلوبة لممارسة الاختيارات الواعية عن السلع والخدمات وأن يكون مدركاً لحقوقه ومسؤولياته وكيفية استخدامها.

حـــق إشـــباع احتياجاتـــه الأساســـية، أن يكـون للمسـتهلك حـق الحصـول علـى السـلع الضرورية والأساسية وكذلك الخدمات كالغذاء والكساء والمأوى والرعاية الصحية.

حـق الحيـاة فـي بيئـة صـحية، أن يكـون للمسـتهلك الحـق فـي أن يعـيش ويعمـل فـي بيئـة خالية من المخاطر للأجيال الحالية والمستقبلية.

الحـلاق: مـا تفضـلت بـه غيـر موجـود عنـدنا. نعـم، لابـد أن نسـير مـع ركـب الحضـارة والتقدم.

لمزيد من المعلومات عن العراق
انظر الدراسة الموسعة بعنوان (تحليل الواقع الراهن للمستهلك العراقي وسبل حمايته)
م. د شـــاكر عبـــد الهـــادي حســـين، قســـم العلـــوم الماليـــة والمصـــرفية، كليـــة الادارة والاقتصاد/جامعة البصرة.

(*) خبير سابق في غرفة تجارة بغداد.

حقوق النشر محفوظة لشبكة الاقتصاديين العراقيين. يسمح بإعادة النشر بشرط الإشارة إلى المصدر. 19 شباط/فبراير 2018

http://iraqieconomists.net/ar/